

***ШОВКОПЛЯС Т.С.***

**РИЗИКИ ТА ЇХ ВПЛИВ НА ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Підприємства готельно-ресторанного бізнесу функціонують в

умовах сформованих ринкових відносин, високої конкуренції, підвищення циклічності фінансових і інших ризиків та невизначеності. Готельно-ресторанний бізнес як невід'ємна складова частина туристичної сфери, швидко розвивається. Підприємствам готельно-ресторанного бізнесу доводиться приймати рішення, в тому числі і фінансові в умовах системної кризи національної економіки, тому можуть виникати проблемні ситуації, для недопущення, нейтралізації та вирішення яких необхідно розуміти причини виникнення ризиків, фактори впливу та шляхи їх усунення. Критичний стан вітчизняної інфраструктури її нерозвиненість, а також орієнтація на розвиток промисловості з боку держави стали причиною відсутності сталого розвитку підприємств сфери послуг, а саме підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Прикладом критичного стану цієї сфери стало проведення в Україні у 2012 році чемпіонату Європи з футболу.

В сучасному бізнесі зростає роль своєчасного та якісного надання послуг, активними учасниками якого є підприємства готельно-ресторанного бізнесу. Свого часу поняття «готельне господарство» співвідносилось з господарською діяльністю, що полягала у наданні платних послуг із розміщення в готелях. Згодом, із зростанням попиту на туристичні послуги й прагненням готелів до розширення комплексності обслуговування, послуги розміщення стали тісно пов'язуватись з харчуванням і реалізацією додаткових послуг. Це дало підстави для визначення поняття «готельно-ресторанний заклад», що включає в себе проживання, харчування, транспортні та інші додаткові послуги. Економічна суть діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу полягає у нематеріальному характері її діяльності. Оскільки, результатом діяльності є не готовий продукт, а пропозиція особливого виду послуг. Готельно-ресторанна послуга - це господарська операція підприємства з метою задоволення вимог споживача, що пропонується при розміщенні та тимчасовому проживанні й харчуванні.

При проведенні в Україні у 2012 році чемпіонату Європи з футболу, найбільше проблем виникло з розміщенням та харчуванням великої кількості вболівальників та туристів, відсутністю якісного сервісу, до якого вже давно звикли подорожуючі більшості країн Європи. За таких обставин необхідним було прийняття швидких рішень нормативного характеру для належного забезпечення проведення чемпіонату Європи з футболу. З точки зору наукового підходу вирішення проблем розвитку підприємств сфери послуг залежить від формування сприятливого бізнес-середовища, виявлення,

моніторинг і вивчення наявних та потенційних загроз і ризиків у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Такий підхід буде необхідною умовою для подальшої розробки системи економічної безпеки даних суб'єктів господарювання і забезпечення управлінських рішень з реалізації стратегії їх розвитку. Неоднозначність підходів до трактування та класифікації ризиків у готельно-ресторанному бізнесі просліджується і у відповідних публікаціях та дослідженнях. У дослідженнях Погодіної А.С. наведена така класифікація ризиків готельного бізнесу [5] специфічні та неспецифічні ризики готельного бізнесу. До специфічних ризиків готельного бізнесу вона відносить: ризик зниження заповнюваності номерного фонду, ризик загрози безпеки клієнтів, ризик загрози безпеки персоналу, ризик втрати репутації, ризик псування-втрати майна, ризик аварій в сфері житлово-комунального господарства та ін. До неспецифічних ризиків готельного бізнесу віднесено: ризики цінової конкуренції, економічні ризики, інвестиційні ризики, ризики зміни законодавства, ризики адміністративного тиску, ризики криміногенних обставин. Тоді як науковці Леонтьєва Ю.Ю., та Почепинець Д.С. надають класифікацію ризиків виробничої діяльності готельного підприємства за наступними ознаками [4]:

- за факторами ризиків: зовнішні та внутрішні ризики. До зовнішніх ризиків слід віднести: науково-технічні, екологічні, політичні, соціально-економічні. Внутрішні ризики: відтворювальної діяльності, діяльності в сфері управління, виробничої діяльності (основної, допоміжної, забезпечуючої);

- за об'єктом впливу: ризики, наслідки яких впливають на людей, отримуючих послуги, ризики, що впливають на персонал, ризики, наслідки яких впливають на виробничі системи;

- за ознакою того, чи є наслідок його настання видимим для гостя (прийом, виписки, оплата); ризик у номерах (відмова техніки, ризик обслуговування номерів); за організацією харчування та інші невидимі для гостя ризики.

Після набуття Україною реального суверенітету першорядного значення набуває впровадження передових організаційно-управлінських технологій в таку важливу її соціально-економічну сферу господарства як готельно-ресторанний бізнес. Наша країна перейшла до ринкових відносин у той час, коли на міжнародному рівні сталися суттєві зміни в туристичній галузі, важливою складовою якої є готельно-ресторанний сервіс. Розвиток підприємств готельно-ресторанного бізнесу в період кризи національної економіки

пов'язаний зі станом невизначеності, в свою чергу впливає на обмежені знання майбутнього розвитку подій. У сучасних кризових умовах стан кожного суб'єкта господарювання визначається передусім його вмінням пристосуватися до мінливих умов конкурентної боротьби, можливістю здійснювати активну інноваційну діяльність. На сучасному етапі функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу виникають об'єктивні фактори, що ускладнюють процеси прийняття управлінських рішень, в умовах прискореного темпу суспільно-політичного життя. Збільшується обсяг «фахової» інформації, яку слід опановувати й використовувати в повсякденній діяльності, бурхливо розвивається наука і техніка, що спонукає до впровадження більш продуктивних і якісно нових зразків обладнання, новітніх виробничих технологій та надання широкого спектра послуг.

Основними факторами впливу на загальну та фінансову діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу є ризики, які виникають у процесі їх діяльності. Враховуючи наведені вище трактування та реалії функціонування вітчизняних підприємств, слід розрізнити небезпеки, загрози та ризики у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу, оскільки це дозволить конкретизувати їх та своєчасно реагувати менеджерам зазначених підприємств. Відповідно слід навести сутність та трактування цих понять:

- небезпека –це об'єктивно існуюча реальність, яка може порушити стан рівноваги суб'єктів і призвести до негативних наслідків;
- загроза - це наслідок небезпеки у вигляді об'єктивізованого чинника потенційно-негативної дії:
- ризик –це об'єктивно-суб'єктивна категорія, що пов'язана з певною мірою невизначеності результату внаслідок ухваленого рішення (дії і/або обставин).

Слід звернути увагу на те, що не треба акцентувати термін «втрати», оскільки існує таке поняття, як «виправданий ризик» , тобто ризик – це не лише втрати, а також певні можливості, що можуть мати позитивний вияв у вигляді додаткових надходжень (прибутку).Таким чином, небезпеки можна розглядати на макро-, мезо- та мікрорівні, що нами і здійснено. Загрози необхідно ідентифікувати за сферами виникнення, а ризики будуть пов'язані з певною мірою невизначеності результату, внаслідок ухваленого рішення (дії або бездіяльності), щодо мінімізації загроз. Сформовано перелік основних загроз у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу за сферами виникнення:

Персонал:                      Некомпетентність                      персоналу..Невідповідність

кваліфікаційним стандартам. Агресивна поведінка. Опортуністична поведінка. Кримінальна спрямованість у діяльності (крадіжки, розкриття конфіденційної інформації та інше). Недотримання правил техніки безпеки.

Інформаційне забезпечення: Недосконале програмне забезпечення. Відсутність системи захисту інформації (як внутрішньосистемної, так і інформації про клієнтів). Неефективна робота сайту, або його відсутність. Недостатній рівень інтеграції у світовий інформаційний простір. Незадовільний рівень комунікації;

Технології :Невідповідність стандартам та правилам техніки безпеки. Зношеність обладнання. Низька потужність (пропускна спроможність) обладнання. Низька енергоефективність. Недостатня ергономічність. Невідповідність екологічним та санітарним нормам. Неналежає забезпечення послугами ЖКГ;

Фінанси: Негативні фінансові результати. Неефективне ціноутворення. Відсутність системи фінансового контролю. Недосконала система розрахунків з клієнтами, персоналом та постачальниками. Недотримання норм фіскального законодавства. Зменшення надходжень виручки за рахунок відтоку клієнтів.

Логістика: Відсутність належного забезпечення ресурсами відповідної якості. Несвоєчасне виконання замовлень. Наявність дефіциту або понаднормових залишків ресурсів.

Фізична безпека клієнтів: Відсутність служби безпеки. Відсутність технічних засобів охорони приміщень. Відсутність договорів з МВС або комерційними організаціями на охорону та обслуговування (у тому числі обслуговування технічних засобів з охорони об'єктів). Можливість проникнення на територію сторонніх осіб. Можливість нападу сторонніх осіб або створення фізичної загрози безпеки клієнтів. Недостатнє забезпечення безпеки дітей (у тому числі від факторів потенційно-негативної технологічної природи походження).

Імідж: Відсутність іміджевих заходів. Формування негативного іміджу. Наявність провокацій з боку конкурентів.

Нормативно-регулятивне поле: Зміни законодавства. Адміністративний тиск. Зміни у зовнішньоекономічних відносинах.

Враховуючи, що ризик для підприємств готельно-ресторанного бізнесу в першу чергу буде пов'язаний з управлінськими рішеннями (або бездіяльністю) у певній сфері виникнення загроз слід виділити: інформаційні ризики, ризики у сфері управління персоналом, технологічні ризики, фінансові ризики, логістичні ризики, іміджеві ризики, ризики нормативно-регулятивного характеру, ризики

забезпечення фізичної безпеки.

Висновки. Результати дослідження дають підстави стверджувати, що економічне зростання діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні стримується рядом причин. Це і економічна криза, і недоліки в діяльності фінансово-банківської системи, обмеження платоспроможності населення, недосконала податкова система. Недоліком також є відсутність інструкцій та методичних рекомендацій, які були б логічно взаємопов'язані і не суперечили один одному. Таким чином, для того, щоб визначити вплив ризиків на діяльність підприємств готельно-ресторанного бізнесу, необхідно наперед розробити план розвитку підприємства, передбачити ризики, які можуть виникнути в процесі прийняття управлінських рішень: мати ефективні механізми виходу з кризових ситуацій; проводити постійний моніторинг зовнішнього середовища та діагностику внутрішнього середовища функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Такі дії забезпечать можливість ефективного функціонування та розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу не тільки в період системної кризи національної економіки.